**吉林省消费者权益保护条例**

(2019年11月28日吉林省第十三届人民代表大会常务委员会第十七次会议通过)

第一章 总 则

第一条 为了保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序，营造良好消费环境，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》和有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

第二条 消费者在本省行政区域内为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其合法权益受本条例保护。经营者在本省行政区域内为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务，应当遵守本条例。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

第三条 经营者与消费者进行交易，应当遵循自愿、平等、公平、诚实信用的原则。

第四条 消费者合法权益的保护应当实行国家保护、社会监督、行业规范和经营者自律相结合的原则。

第五条 本省各级国家机关应当根据各自职责采取措施，依法保护消费者合法权益不受侵害。

各级人民政府市场监督管理部门以及其他有关行政部门（以下简称行政部门）应当加强对经营者的监督，依法查处损害消费者合法权益的行为，支持消费者协会开展维护消费者合法权益的各项工作。

第六条 消费者协会应当依法履行职责，发挥维护消费者合法权益的作用。

其他消费者组织可以依法开展旨在维护消费者合法权益的各种形式的社会监督。

有关行业协会应当督促本行业的经营者依法经营，加强自律；在制定行业规则时，应当体现对消费者合法权益的保护。

第七条 任何单位和个人都有权对损害消费者合法权益的行为进行监督。

大众传播媒介应当做好保护消费者合法权益的宣传，对损害消费者合法权益的行为进行舆论监督。

第二章 消费者的权利

第八条 消费者在购买、使用商品或者接受服务时，享有人身和财产安全不受侵害的权利。

消费者有权要求经营者提供的商品或者服务符合保障人身和财产安全的国家标准、行业标准和地方标准；没有国家标准、行业标准和地方标准的，应当符合社会普遍公认的安全、卫生要求。

消费者有权要求经营者提供安全的消费场所和环境。

第九条 消费者在购买、使用商品或者接受服务时，有权知悉商品或者服务的真实信息以及交易条件。

消费者有权根据商品和服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、净含量、生产日期、有效期限、储存条件、环保指标、检验合格证明、使用方法说明、售后服务等事项；有权要求经营者提供服务的内容、规格、费用、标准、检验检测报告、服务明细记录等事项。

第十条 消费者享有自主选择购买商品或者接受服务的权利。

消费者有权拒绝经营者制定的不公平、不合理的交易条件，有权在平等交易条件下无歧视地进行交易。

第十一条 消费者因购买、使用商品或者接受服务，其财产受到损害的，享有依法获得赔偿的权利；双方有约定的，按照约定赔偿，但不得违反法律、法规规定；没有法律、法规规定或者约定的，消费者有权要求经营者按照商业惯例给予赔偿。

第十二条 消费者在购买、使用商品或者接受服务时，人格尊严、民族风俗习惯应当受到尊重。

消费者的个人信息应当依法得到保护。

第十三条 消费者依法享有参与与消费者权益有关的立法、定价听证等活动的权利。

消费者有权对经营者提供的商品或者服务的质量、价格、计量、营销方式等提出意见和建议，对经营者损害消费者合法权益的行为向消费者协会、有关部门投诉、举报，将有关情况如实向大众传播媒介反映。

第十四条 消费者有权对国家机关保护消费者合法权益的工作提出批评、建议，有权对国家机关及其工作人员在保护消费者合法权益工作中的违法失职行为进行检举、控告。

消费者有权对消费者协会和其他消费者组织的工作提出意见和建议。

消费者有权对行业协会制定或者由经营者共同约定的行业规则中不利于保护消费者合法权益的内容提出修改意见和建议。

第三章 经营者的义务

第十五条 经营者应当保证其提供的商品或者服务符合保障人身、财产安全的要求。提供的商品或者服务可能危及人身、财产安全的，应当向消费者作出真实说明和明确的警示，并说明和标明正确使用商品或者接受服务的方法以及防止危害发生的方法。

经营者对可能危及消费者人身、财产安全的经营场地、服务设施、店堂装潢、商品陈列等，应当以显著方式设置安全警示标识，采取必要的安全防护措施。

从事惊险娱乐项目的经营者，应当具备保障消费者人身安全的技术条件、服务设备和必要的救护设施，并制定应急预案，告知消费者安全注意事项，明示不宜参与的特定人群。

第十六条 经营者以广告、产品说明、实物样品或者通知、声明、店堂告示等方式对商品或者服务的质量、价格、售后责任等向消费者作出承诺的，应当按照承诺履行。

格式条款、通知、声明、店堂告示等涉及与消费者有重大利害关系的内容，应当以显著方式提示消费者注意，并按照消费者的要求予以说明，不得作出含有下列内容的规定：

（一）免除或者部分免除经营者对其所提供的商品或者服务依法应当承担的修理、重作、更换、退货、退款、补足商品数量、赔偿损失等责任；

（二）排除或者限制消费者依法提出修理、重作、更换、退货、退款、补足商品数量、赔偿损失等权利；

（三）排除或者限制消费者依法投诉、举报、选择仲裁或者诉讼的权利；

（四）强制或者变相强制消费者购买、接受其提供或者其指定经营者提供的商品或者服务；

（五）规定经营者有权任意变更、解除合同，或者限制消费者依法变更、解除合同的权利；

（六）规定经营者单方享有解释权或者最终解释权；

（七）其他排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定。

格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的，其内容无效。

对格式条款、通知、声明、店堂告示等理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释；有两种以上解释的，应当作出有利于消费者的解释。

第十七条 经营者不得强迫消费者购买商品或者接受服务，不得违背消费者的意愿搭售商品、服务或者附加其他不合理的条件；提供可选择性服务的，应当事先征得消费者同意。

第十八条 经营者应当保存能够证明进货来源的原始发票等凭证，并建立台账。

经营者提供商品或者服务，应当按照国家有关规定或者商业惯例，向消费者出具发票等购货凭证或者服务单据。消费者索要发票等购货凭证或者服务单据的，经营者必须出具。

消费者索要购货凭证、服务单据以外的收费明细的，经营者应当出具。

第十九条 经营者发现其提供的商品或者服务存在缺陷，有危及人身、财产安全危险的，应当立即采取停止销售、警示、召回、无害化处理、销毁、停止生产或者服务等措施，同时向有关行政部门报告，并通过大众传播媒介、店堂告示、电话等有效方式告知消费者。

第二十条 经营者提供商品或者服务时，应当按照规定明码标价，做到标识醒目，内容真实明确。不得在标价之外加价出售商品或者提供服务，不得收取未标明的费用。

第二十一条 经营者提供商品或者服务时，不得有下列欺诈行为：

（一）掺杂、掺假，以假充真，以次充好，以旧充新，以不合格商品冒充合格商品；

（二）采取虚构交易、虚标成交量、虚假评论等方式进行欺骗性销售诱导；

（三）以虚假的商品说明、商品标准、实物样品等方式销售商品或者提供服务；

（四）销售已经使用过的商品或者重新包装未予声明，篡改商品质量期限、时间标注，销售处理品、残次品、等外品等商品未予标明或者谎称是正品；

（五）以虚假的店庆价、清仓价、换季价、到期价等欺骗性优惠价格表示销售商品或者提供服务；

（六）夸大或者隐瞒所提供的商品或者服务的数量、质量、性能等与消费者有重大利害关系的信息误导消费者；

（七）骗取预付款或者利用电话、广播电视、网络、邮购销售骗取价款而不提供或者不按照约定提供商品或者服务；

（八）以虚假的还本销售、有奖销售或者兑奖时附加未事先声明的条件销售商品或者提供服务；

（九）利用广播电视、报刊、网络等传播媒介对商品或者服务作虚假或者引人误解的宣传；

（十）对商品或者服务作虚假、引人误解的现场演示或者说明；

（十一）不以自己的真实名称、标记销售商品或者提供服务；

（十二）利用他人或者与他人合谋等方式进行欺骗性销售或者诱导服务；

（十三）采取虚假或者其他不正当手段使销售的商品数量不足；

（十四）对修理商品更换不需要更换的零部件；

（十五）销售国家明令淘汰并停止销售的商品；

（十六）其他采取虚假或者不正当手段欺骗、误导消费者的行为。

第二十二条 经营者提供的商品不得短缺数量，不得将包装物的重量作为商品的计价依据，不得拒绝消费者对计量的复核要求。

第二十三条 经营者应当标明其真实名称和标记。

租用他人柜台、场地经营的经营者，应当标明出租人和承租人的真实名称和标记。

从事商业特许经营的经营者，应当标明特许人和被特许人的真实名称和标记。

从事网络交易的经营者，应当在其网站首页或者从事经营活动的主页面显著位置，标明真实名称和标记。所标明名称的位置、字体、颜色等，应当便于识别和查询。

第二十四条 网络交易平台提供者应当根据消费者的维权需要，为其提供平台内经营者的真实名称、地址以及有效联系方式。

消费者通过广播电视购买商品或者接受服务的，广播电视播出机构应当根据消费者的维权需要，为其提供经营者的真实名称、地址以及有效联系方式。

第二十五条 采用网络、电视、电话、邮购等方式销售商品的，消费者自收到商品之日起七日内要求退货的，无需说明理由，经营者应当予以退货。法律法规另有规定的，从其规定。

消费者对已经验货签收的商品要求退货的，应当保持商品完好无污损。经营者不得以消费者拆封查验商品为由拒绝退货。

经营者自收到退回的商品之日起七日内，应当返还消费者支付的商品价款。退货的运费由消费者承担；双方另有约定的，从其约定。

第二十六条 经营者提供商品或者服务需要收集、使用消费者个人信息的，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并征得消费者同意。

未经消费者同意或者请求，或者消费者明确表示拒绝的，经营者不得向其发送商业性信息。消费者同意向其发送商业性信息的，除双方约定外，不得增加消费者的费用。

经营者应当建立消费者个人信息保密和管理制度，保证消费者个人信息安全。

经营者不得利用格式条款并借助技术手段强制收集消费者个人信息，不得泄露、出售或者非法向他人提供消费者个人信息。

第二十七条 经营者以预收款方式提供商品或者服务的，应当与消费者约定商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项以及风险警示、售后服务、违约责任等事项，向消费者提供经营者真实名称、地址和有效联系方式。消费者要求订立书面合同的，应当订立。

以预收款方式提供商品或者服务的经营者，未按照约定提供商品或者服务的，应当按照消费者要求履行约定或者退回预付款，并承担预付款的利息以及消费者所支出的合理费用；对退款无约定的，按照有利于消费者的计算方式折算退款金额。

以预收款方式提供商品或者服务的经营者，停业、歇业、变更经营地址、联系方式的，应当提前三十日以有效方式通知消费者，并在原经营场所显著位置明示。

第二十八条 经营者应当在国家规定或者经营者承诺的期限内，依法履行修理、重作、更换、退货、退款、补足商品数量、赔偿损失等义务。

国家未规定或者经营者未向消费者承诺履行修理、重作、更换、退货、退款、补足商品数量、赔偿损失等义务期限的，经营者应当自接到消费者向其提出履行义务要求之日起十五日内依法履行义务。

经营者应当自接到消费者协会、行政部门以及其他法定调解组织处理消费争议的通知之日起十五日内作出答复。

经营者对消费者的合法要求，不得有下列故意拖延或者无理拒绝的情形：

1. 自国家规定或者经营者承诺的履行义务期限届满之日起超过十五日，无正当理由拒不履行义务的；
2. 国家未规定或者经营者未承诺履行义务期限的，自接到消费者提出履行义务要求之日起超过十五日，无正当理由拒不履行义务的；
3. 自接到消费者协会、行政部门以及其他法定调解组织处理消费争议的通知之日起超过十五日，不作答复的；
4. 侵害消费者合法权益的事实清楚，证据确凿，不需要鉴定就可以确认为质量问题，却要求进行鉴定解决消费争议的；

（五）其他故意拖延或者无理拒绝的情形。

第二十九条 经营者以消费者购买商品为条件，以奖励、赠与等促销形式向消费者提供商品的，不免除经营者对该奖品、赠品应当承担的修理、更换、重作、退货、补足商品数量、赔偿损失以及其他责任。

第三十条 经营者在保险公司投保的商品或者服务，给消费者造成损失，消费者向经营者提出赔偿要求的，经营者应当先行予以赔偿。

第三十一条 经营者提供的机动车、农业机械、计算机、电视机、摄像机、照相机、空调器、电冰箱、洗衣机、空气净化器、净水器、排油烟机、机器人等耐用商品或者装饰装修、医疗美容等服务，自消费者接受商品或者服务之日起六个月内发现瑕疵，发生争议的，由经营者承担有关瑕疵的举证责任。

第三十二条 市场开办者应当审查入场经营者的主体资格，与经营者签订协议，明确双方在市场进入和退出、商品和服务质量安全保障、不合格商品下架退市、经营规范以及消费者权益保护等方面的权利、义务和责任。

市场开办者应当建立检查监督制度，在经营场所明显位置设置计量、检测器具。发现经营者有侵害消费者合法权益行为的，应当及时制止，并报告所在地行政部门。

第三十三条 消费者在商品交易市场、展销会、租赁柜台购买商品或者接受服务，受到人身、财产损害的，商品交易市场经营者、展销会举办者、柜台出租者有协助消费者获得赔偿的义务。提供商品或者服务的经营者退出市场、租赁柜台期满、展销会结束的，消费者可向商品交易市场经营者、柜台出租者、展销会举办者要求赔偿，赔偿后属于有关经营者责任的，再由其向有关经营者追偿。

第三十四条 从事供水、供电、供热、燃气、物业、邮政、通信、殡葬、评估、检测等公用服务或者具有相对优势地位的经营者，应当按照有关法律法规、国家规定和双方约定提供商品或者服务。不得擅自提高商品或者服务价格、增加收费项目。

经营者应当确保提供服务的设备设施正常运行。因维护、检修设备设施可能影响消费者正常使用的，应当至少提前三日，以公告或者其他有效方式告知消费者。

因经营者原因，中断、停止或者未按照标准为消费者提供商品或者服务的，应当依法承担相应的民事责任。

第三十五条 从事修理服务的经营者，应当明示商品的维修项目、价格和收费明细，按照约定期限修复商品并保证质量。未约定期限的，自商品交付之日起三十日内修复。超过约定或者规定期限未修复的，应当按照消费者要求退回费用或者继续修理；给消费者造成损失的，应当依法承担赔偿责任。

第三十六条 从事洗染服务的经营者，应当在洗染前与消费者书面确认洗染物品的现状、洗染方式、是否需要保价等事项。

因经营者责任，洗染后的物品未能达到洗染质量要求或不符合与消费者事先约定要求的，或者造成洗染物品损坏、丢失的，经营者应当根据不同情况给予重新加工、退还洗染费用或者赔偿损失。有保价约定的，按照约定赔偿。

第三十七条 从事旅游服务的经营者，应当与消费者签订书面合同，并按照合同约定向消费者提供质价相符的产品或者服务，提供的行程安排、价格、费用等信息应当真实准确。

未经消费者书面同意，经营者不得中途加价、降低服务标准或者改变旅游线路、游览景点等行程安排；不得诱导、欺骗、强迫或者变相强迫消费者购买和接受经营者指定或者变向指定的商品或者服务；不得以游客未购买或者未接受经营者指定或者变向指定的商品和服务为由，降低后续服务标准或者拒绝提供约定服务。

第三十八条 从事餐饮服务的经营者，应当为消费者提供卫生、安全的就餐消费环境，不得有下列行为：

（一）提供收费的或者不符合卫生安全标准的餐具；

（二）销售不符合国家产品质量以及食品安全标准的食品；

（三）拒绝消费者自带酒水或者加收费用；

（四）设置最低消费；

（五）在餐饮价格外收取房间费、空调费、餐位费、消毒餐具费等设施设备的使用费用；

（六）其他损害消费者合法权益的行为。

第三十九条 从事摄影、冲印服务的经营者，应当按照约定向消费者交付拍摄、冲印的成品和底片类资料。约定以外，消费者有要求的，经营者应当给付拍摄的其余的电子数据底片类资料，且不得在约定以外加收费用。

经营者按照约定交付的成品和资料不符合质量要求或者约定要求的，应当按照消费者要求退还费用或者免费重新拍摄、冲印。

因经营者责任，造成应交付物品损坏或者丢失的，应当退还消费者全部费用；给消费者造成损失的，应当依法承担赔偿责任；有保价约定的，按照约定赔偿。

第四十条 从事开发建设商品房的经营者，应当向消费者书面明示商品房的准确位置、建筑面积、套内面积、公摊面积、建筑和装饰装修标准、质保期限、配套设施、交房日期、单价、总价、产权办理、前期物业管理、售后服务、保修责任、保修范围、保修期限、《住宅质量保证书》《住宅使用说明书》，在其经营场所的醒目位置明示《建设用地规划许可证》《建设工程规划许可证》《商品房销售〈预售〉许可证》《国有土地使用证》《建筑工程施工许可证》等事项，不得有下列行为：

（一）向消费者进行虚假的或者误导性宣传；

（二）将未经验收合格的商品房交付使用；

（三）在合同约定以外加收或者变相收取其他费用；

（四）所售面积与实际面积不符且面积误差比绝对值超百分之三；

（五）将设定抵押或者其他权利受限制的房屋对外出售；

（六）故意拖延或者无理拒绝履行法律、法规规定或者合同约定的义务；

（七）其他损害消费者合法权益的行为。

第四十一条 以营利为目的教育培训的经营者，应当依法取得相应的教育或者培训资质，如实告知消费者培训项目、收费标准、课程设置、师资配备、教学培训标准、办学与教学地址等情况；与消费者签订教育培训协议，按照约定的教学时间、内容实施，确保教学培训质量。

因经营者责任，导致消费者未完成约定学时或者培训内容的，应当按照消费者要求补课、退还相应费用或者采取其他补救措施。

第四十二条 从事人才、劳务、留学、翻译、房屋、婚姻介绍、家政服务和教育培训等中介服务的经营者，应当与消费者签订书面合同，向消费者提供真实、准确、完整的信息，明示服务项目、收费标准；不得采取误导、强迫、欺诈等手段提供服务；给消费者造成损害的，应当退还费用、赔偿损失。

第四十三条 养老机构的经营者，应当与接受服务的老年人或者其代理人签订服务协议，明确双方的权利义务，不得以任何方式侵害老年人合法权益。

经营者应当制定突发事件应急预案，实行二十四小时值班制度，做好老年人安全保障工作。

第四十四条 从事机动车销售和售后服务的经营者，应当公开商品和服务的真实完整信息，按照合同约定提供机动车以及出厂合格证明等相关文件，如实填写修理、保养等售后服务记录并留存备查。

经营者不得在合同之外加价出售、强行搭售商品，不得强制消费者向指定的保险人投保或者接受指定的装饰装潢等服务。

第四十五条 金融机构应当按照相关监管规定以有利于消费者接收、理解的方式，披露与消费者权益保护相关的经营信息、金融产品和服务信息以及其他信息。对涉及利率、费用、收益等与消费者切身利益相关的重要信息，应当进行解释说明，充分提示风险，并确保消费者完整知悉。

经营者未如实履行披露、解释说明或者风险提示义务，给消费者造成损失的，应当依法承担赔偿责任。

第四章 对消费者合法权益的保护

第四十六条 县级以上人民政府应当加强对消费者合法权益保护工作的领导，研究、解决消费者合法权益保护工作中的重大问题，组织、协调、督促行政部门做好消费者合法权益保护工作，建立消费争议解决机制，为消费者协会依法履行职责给予人员、经费等必要保障。

第四十七条 县级以上人民政府市场监督管理部门应当组织建立以政府为主导，行政部门和消费者协会以及其他消费者组织参加的消费者权益保护工作联席会议制度，加强“12315”消费投诉、举报受理机制和举报奖励机制建设。

行政部门可以约谈损害消费者合法权益的经营者，依法查处损害消费者合法权益的违法行为，并将行政处罚信息记入信用档案。

第四十八条 行政部门应当依法组织对经营者提供的商品或者服务进行抽查检验。抽查检验结果应当通过大众传播媒介及时向社会公布，并按照规定发布消费提示、警示信息。

第四十九条 行政部门在制定、调整涉及消费者合法权益的政策、措施、标准、价格时，应当听取消费者和消费者协会的意见。

第五十条 大众传播媒介应当发挥舆论监督作用，设立消费维权专栏，宣传保护消费者合法权益的法律、法规和消费维权知识，发布保护消费者合法权益的信息。

第五章 消费者组织

第五十一条 省、市州、县（市、区）消费者协会和其他消费者组织是依法成立的对商品和服务进行社会监督的保护消费者合法权益的社会组织。根据需要，乡（镇）、街道可以设立消费者协会分会，行政村、社区可以设立消费者协会投诉站，商业网点、企业等可以设立消费者协会联络站。

消费者协会可以根据需要设立专门工作机构，开展日常工作。

第五十二条 消费者协会应当依法履行下列公益性职责：

（一）宣传保护消费者合法权益的法律、法规，开展消费知识教育，向消费者提供消费信息和咨询服务，引导文明、健康、节约资源和保护生态环境的消费方式；

（二）参与制定有关消费者权益的地方性法规、地方政府规章和地方标准；

（三）对商品和服务的质量、价格、售后服务以及消费者的意见进行调查、分析和比较试验，参与有关行政部门对商品和服务的监督、检查；

（四）就有关消费者合法权益的问题，向各级人民政府、有关行政部门、经营者、行业协会反映、查询，提出建议；

（五）受理消费者的投诉，对投诉事项进行调查、调解，或者提出意见转送有关行政部门和单位处理；

（六）就损害消费者合法权益的行为，支持受损害的消费者申请仲裁、提起诉讼；

（七）对损害消费者合法权益的行为，通过大众传播媒介予以揭露、批评、劝谕；

（八）组织由消费者、经营者、行业协会、专业机构、相关部门等多方参加的协调会，研究解决涉及消费者合法权益的突发情况；

（九）受理投诉事项涉及商品和服务质量问题的，可以委托具备资质、资格的检测鉴定机构和人员检测鉴定；

（十）参与关系消费者切身利益的公用事业、公益性服务、自然垄断经营的商品价格听证会，并发表独立意见；

（十一）推动跨境消费争议解决，促进信息互通共享；

（十二）法律法规规定的其他公益性职能。

行政部门、行业协会、经营者等对消费者协会履行法定职责应当给予支持、配合。

依法成立的其他消费者组织依照法律、法规及其章程的规定，开展维护消费者合法权益的活动。

第五十三条 消费者协会及其工作人员应当秉持公平、公正、客观的原则依法处理消费纠纷，听取消费者的意见和建议，接受社会监督。

第六章 争议的解决

第五十四条 发生消费争议，消费者可以通过下列途径解决：

（一）与经营者协商和解；

（二）通过消费者协会或者其他消费者组织调解；

（三）向有关行政部门投诉；

（四）根据与经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁；

（五）向人民法院提起诉讼。

第五十五条 消费者投诉，应当有明确的被投诉人，具体的诉求、事实和理由，并向投诉受理单位提供消费者个人的真实信息以及相关证据。

第五十六条 有关行政部门、消费者协会以及其他消费者组织应当在接到消费者投诉之日起七个工作日内决定是否受理，并及时告知消费者。受理投诉后，应当在六十日内（不包括检测鉴定时间）完成调查和调解工作。对争议情况复杂的投诉，调查调解期限可适当延长，延长的期限不得超过三十日。

消费争议已由其他部门或组织受理调解的，现受理单位应当终止调解。

消费者协会认为经营者有损害消费者合法权益的违法行为的，应当书面报告有关行政部门。有关行政部门应当及时处理，并将处理结果反馈消费者协会。

第五十七条 有关行政部门、消费者协会以及其他消费者组织应当遵循各方自愿、平等协商的原则组织调解。达成调解协议的，应当出具调解协议书；调解不成或者终止调解的，应当向各方当事人说明调解不成或者终止调解的原因，告知消费者可以选择的其他解决争议途径。

第五十八条 因投诉事项涉及商品或者服务质量争议需要进行检测鉴定的，消费者可以与经营者约定检测鉴定机构;未约定的，由受理该投诉的消费者协会或者有关行政部门委托检测鉴定机构进行检测鉴定。

检测鉴定费由经营者先行垫付，消费者向投诉受理单位提供等值担保，最终由责任方承担；无法确认责任方的，由双方均担。法律、行政法规另有规定的，从其规定。

第五十九条 消费者在网络交易平台购买商品或者接受服务发生消费争议，要求网络交易平台提供者调解的，网络交易平台提供者应当组织调解；消费者通过其他途径维权的，网络交易平台提供者应当向消费者提供经营者真实名称、地址以及有效联系方式。

第六十条 省消费者协会可以对损害众多消费者合法权益的行为向人民法院提起诉讼。

第七章 法律责任

第六十一条 经营者违反本条例规定提供商品或者服务，对消费者合法权益造成损害的，应当依照《中华人民共和国消费者权益保护法》以及其他有关法律、法规和本条例的规定，承担相应的民事责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十二条 经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元。法律另有规定的，依照其规定。

经营者明知提供的商品或者服务存在缺陷，仍然向消费者提供，造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的，受害人有权要求经营者依法赔偿损失，并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

第六十三条 经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对行政处罚机关和处罚种类、幅度已有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由市场监督管理部门责令改正；拒不改正的，可以根据情节单处或者并处警告、五百元以上三万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿：

1. 违反本条例第十八条规定，未按照规定出具购货凭证、服务单据或者消费明细的；

（二）违反本条例第二十条规定，在标价之外加价出售商品或者提供服务的；

（三）违反本条例第二十二条规定，将包装物的重量作为商品计价依据的；

（四）违反本条例第二十三条规定，未按照规定标明真实名称和标记的；

（五）违反本条例第二十六条第二款规定，发送商业性信息，未经消费者同意增加消费者费用的；

（六）违反本条例第三十八条规定，拒绝自带酒水或者加收费用，设置最低消费，收取房间费、空调费、餐位费、消毒餐具费等不合理费用的；

（七） 违反本条例第四十一条规定，未如实告知消费者相关情况的。

第六十四条 经营者有下列情形之一，除承担相应的民事责任外，其他有关法律、法规对行政处罚机关和处罚种类、幅度已有规定的，依照法律、法规的规定执行；法律、法规未作规定的，由市场监督管理部门责令改正，情节较轻的，可以单处或者并处警告、没收违法所得、处违法所得一倍以上五倍以下的罚款，没有违法所得或者违法所得无法计算的，处五万元以下的罚款；情节较重的，可以单处或者并处没收违法所得、处违法所得五倍以上十倍以下的罚款，没有违法所得或者违法所得无法计算的，处五万元以上五十万元以下的罚款；情节严重的，责令停业整顿：

（一）违反本条例第十七条规定，强迫消费者购买商品或者接受服务的，或者违背消费者的意愿搭售商品、服务或者附加其他不合理的条件的，或者提供可选择性服务未事先征得消费者同意的；

（二）违反本条例第二十一条规定，提供商品或者服务有欺诈行为的；

（三）违反本条例第二十八条规定，对消费者的合法要求故意拖延或者无理拒绝的。

第六十五条 经营者违反本条例第二十六条第一款、第三款规定，未经消费者同意收集、使用消费者个人信息，或者泄露、出售或者非法向他人提供消费者个人信息的，除依法承担相应的民事责任外，由市场监督管理部门或者相关行政部门依照有关法律、法规予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第六十六条 违反本条例第三十二条规定，市场开办者未审查入场经营者主体资格，对损害消费者合法权益的违法行为不制止、不报告的，由市场监督管理部门责令改正，可以根据情节单处或者并处警告、没收违法所得、处以违法所得一倍以上五倍以下的罚款，没有违法所得或者违法所得无法计算的，处十万元以下的罚款。

第六十七条 经营者有本条例第六十三条至第六十六条规定情形的，除依照法律、法规规定予以处罚外，处罚机关应当将违法经营者的行政处罚信息记入信用档案，并向社会公布。

第六十八条 经营者违反本条例规定，应当承担民事赔偿责任和缴纳罚款，其财产不足以同时支付时，应当先行承担民事赔偿责任。

第六十九条 行政部门和消费者协会以及其他消费者组织的工作人员玩忽职守、滥用职权、徇私舞弊的，依法给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第七十条 农民购买、使用直接用于农业生产的生产资料，参照本条例执行。

第七十一条 省人民政府市场监督管理部门可以根据消费者维权实际需要，依据消费者权益保护法律、法规和本条例，制定相关实施细则。

第七十二条 本条例自2020年3月15日起施行。2000年３月31日吉林省第九届人民代表大会常务委员会第十六次会议通过的《吉林省实施〈中华人民共和国消费者权益保护法〉办法》同时废止。